



Begroting 2017 SSC DeSom



*Zonder ICT zou de
dienstverlening aan burgers en
bedrijven er heel anders hebben
uitgezien*

Inhoudsopgave

BELEIDSBEGROTING	5
1. PROGRAMMAPLAN	5
2. Kengetallen:	7
2.1 Verrekeningsgrondslagen	7
2.2 Formatieoverzicht DeSom in 2017	8
3. PARAGRAFEN	10
3.1 Weerstandsvermogen:	10
3.2 Kengetallen en toelichting kengetallen	10
3.3. Ondersteuning van de bedrijfsvoering	11
4. NIEUW BELEID	12
4.1 Topics voor 2017	13
4.2 Beveiliging	14
4.3 Onvermijdelijke digitale ontwikkelingen van de komende jaren	15
5. OVERIGE BEGROTINGSWIJZIGINGEN	17
5.1 Investeringslasten	17
5.2 Onderhoud	20
5.3 Indexatie 2017	20
6. FINANCIËLE BEGROTING	21
6.1 Uitgangspunten bij de begroting	21
6.3 Financiële meerjarenbegroting 2018 – 2020	24

Aan de leden van het algemeen bestuur
van het SSC DeSom

Wognum, 12 oktober 2016
Onderwerp: Aanbieding Begroting 2017

Geacht algemeen bestuur,

Hierbij bieden wij u de Begroting 2017 en meerjarenraming 2018–2020 aan.

Het is de derde begroting van het Shared Service Center DeSom dat op 1 januari 2014 is opgericht. De verdere ontwikkeling van deze ICT-samenwerking biedt een steeds hechter fundament voor de intergemeentelijke samenwerking in West Friesland. Allerlei ontwikkelingen leiden er toe dat de complexiteit van de gemeentelijke ICT-voorzieningen toeneemt. Bovendien worden steeds hogere eisen gesteld aan de continuïteit, kwaliteit en beschikbaarheid van de medewerkers en ICT-infrastructuur. De gemeenten Drechterland, Enkhuizen, Stede Broec, Opmeer, Medemblik en de gemeente Koggenland hebben daarom besloten om op het terrein van ICT-ondersteuning nauw te gaan samenwerken. Vanaf 1 januari 2015 wordt ook de samenwerking op het gebied van werk en inkomen WerkSaam West Friesland door SSC DeSom ondersteund. Met de gemeente Hoorn is de samenwerking gezocht op het gebied van servers, storage en regionale projecten. Deze ontwikkelingen hebben hun weerslag op het werkpakket en de benodigde bezetting van DeSom. In 2016 is hier uitgebreid onderzoek naar gedaan. De acties naar aanleiding daarvan zijn in deze begroting opgenomen.

Deze begroting bevat de volgende onderdelen:

- Beleidsbegroting
 - Programmaplan
 - Paragrafen
 - Nieuw beleid en overige begrotingswijzigingen
- Financiële begroting
 - Uitgangspunten
 - Nieuw beleid
 - Financiële begroting en - meerjarenperspectief

In deze begroting zijn de ervaringen verwerkt van het begrotingsjaar 2015 en gedeeltelijk die van 2016. In 2015 zijn bepalende structurele keuzes rondom uitbreiding en het op niveau brengen van de formatie en de inrichting van de ondersteunende taken uitgesteld tot de komst van de nieuwe directeur in maart 2016. Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 7 juli 2016 de adviescommissie de opdracht gegeven de oorspronkelijk business case uit 2012 door een onafhankelijk derde partij te laten toetsen. M&I partners heeft deze opdracht uitgevoerd. Het definitieve rapport is 20 oktober aan de adviescommissie gepresenteerd en 27 oktober aan het dagelijks bestuur.

Namens het dagelijks bestuur,

J. Baas, voorzitter dagelijks bestuur DeSom

P.A. Kuiken, directeur DeSom

BELEIDSBEGROTING

1. PROGRAMMAPLAN

Historisch perspectief

In het najaar van 2012 besloten vijf West-Friese gemeenten samen te werken op het gebied van ICT en daarvoor een gezamenlijk SSC op te richten per 1 januari 2014. Samenwerken op automatisering gebied was politiek haalbaar. Rond maart 2013 werd een kwartiermaker geworven die de opdracht kreeg het SSC met een aantal werkgroepen in te richten. Ondertussen zijn de samenwerkingsbanden in West Friesland verder aangehaald. Zo besloten de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland om hun ambtelijke organisaties per 1 januari 2015 samen te voegen en vanaf dat moment als één organisatie (SED) op meerdere locaties te werken. Ook werd besloten dat de gemeente Koggenland per 1 januari 2015 tot de samenwerking zou toetreden, onder de afspraak dat het waar nodig achteraan zou sluiten met haar migratie. Bovendien werden de plannen (en deadlines) rondom 3D, de decentralisatie van het Sociaal Domein, duidelijk. Dit resulteerde in een fusie per 1 januari 2015 van zeven sociale diensten met Op/Maat, het sociale werkvoorzieningschap in de nieuwe werkorganisatie WerkSaam.

In overleg met de deelnemers en de bestuurders werd besloten om de oorspronkelijke aanpak te wijzigen. In plaats van een geleidelijke migratie op onderdelen van de infrastructuur, werd besloten om prioriteit te leggen bij de bouw van de gehele nieuwe infrastructuur waar nodig. Parallel daaraan werd het nieuwe SSC DeSom ontwikkeld. De werkzaamheden die hier uit voortvloeiden waren meer dan door alle betrokkenen was voorzien. Dit heeft geleid tot onbalans tussen werkpakket, werkaanbod en bezetting (kwantitatief en kwalitatief).

Het heden

Ook de ontwikkelingen buiten DeSom op het gebied van informatisering en automatisering vragen aandacht en een adequate aanpak. In 2016 is de samenwerking met Hoorn geïntensiveerd. Zo werd er een gezamenlijk uitwijk gepland en zijn er ideeën ontwikkeld voor samenwerking op het gebied van architectuur en is er een exchange federatie ingericht voor Microsoft Office 365. Naast deze ontwikkelingen staan de probleemgebieden die in 2015 en 2016 zijn gesignaleerd en de interventies daarop, ook voor 2017 nog deels op de agenda. Een belangrijke stap voor het kunnen garanderen van de standaard dienstverlening voor 2017 is het op sterkte brengen van de formatie met een aantal vaste medewerkers (zowel kwantitatief als kwalitatief). Deze keuzen zijn in 2015 uitgesteld tot de komst van de nieuwe directeur in maart 2016. Het AB heeft in de vergadering van 7 juli 2016 de adviescommissie de opdracht gegeven de oorspronkelijk business case uit 2012 te laten herijken door een onafhankelijke derde partij en z.s.m. met een rapportage hierover te komen.

De toekomst

De directie en medewerkers van DeSom zijn zich sterk bewust van de externe en interne ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening, informatisering en automatisering. We zien in de periode 2017-2020 een sterke ontwikkeling van digitaliseren (E-overheid) naar vooral het gebruik van grote data bestanden (big data) en het interpreteren hiervan voor het gebruik binnen de Informatie- samenleving (I-samenleving). Dit zou nog wel eens de grootste verandering kunnen zijn, de manier waarop gegevens vanuit allerlei bronnen beschikbaar komen: uit landelijke basisregistraties, van ketenpartijen, uit big data die open beschikbaar is, enzovoorts. Het actief gebruiken van al deze gegevens, het op elkaar af te stemmen en proactief inzetten in de processen is een grote uitdaging. DeSom zal waar nodig participeren en gevraagd en ongevraagd advies aan haar klanten en gebruikers geven:

Samengevat zijn dit naar onze inschatting de belangrijke ontwikkelingen waar we de komende jaren mee te maken krijgen:

- Verdere ontwikkeling van de digitalisering
- De verwachtingen van de landelijke overheid: Agenda 2020:
 - Open en transparant in de participatiesamenleving
 - Werken als een efficiënte overheid
 - Massaal Digitaal, Maatwerk Lokaal
 - De visiebrief digitale overheid 2017 van minister Plasterk
- De ICT zit overal, in ketens en bij andere partijen (regionale samenwerking).

DeSom zal haar aandeel leveren in de vertaling hiervan:

- Wat betekent dit voor de gemeenten, hoe werkt dit door in de informatieplannen?
- Wat betekent dit voor de regionale samenwerking in West-Friesland en vooral voor het programma “harmonisering informatielandschap West-Friesland”?
- Wat betekent dit voor de ICT ondersteuning door DeSom?
- Wat betekent dit voor de gegevens binnen organisaties en de manier waarop we daar mee omgaan?
- Wat betekent dit voor de applicaties die we gebruiken en onze ICT leveranciers?

Missie

Het SSC DeSom verzorgt voor de deelnemende partijen het ICT-fundament: het netwerk, de telefonie, de kantoorautomatisering, de technisch beheer- en helpdeskfunctie en het technisch applicatiebeheer.

Doelstellingen van DeSom:

- Borgen van de continuïteit en betrouwbaarheid.
- Verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Verhoging van de efficiency.
- Regie op specialistische kennis.
- Optimaliseren van uitvoeringsaspecten.
- Financiële voordelen door o.a. gezamenlijk inkoop.
- Verhoging van de verander- en innovatiekracht.
- Minder meerkosten voor deelnemers.
- Meer mogelijkheden creëren tot verdere vormen van ICT-samenwerking op langere termijn.

De taken van de SSC DeSom omvatten:

- Levering van producten en diensten uit de PDC.
- ICT ondersteuning op 1^e en 2^e lijns niveau over de afgenomen producten en diensten uit de PDC.
- Beheer en onderhoud van de ICT Infrastructuur van SSC DeSom.
- Technisch applicatiebeheer van de applicaties mits geïnstalleerd bij SSC DeSom.
- ICT advies (op verzoek van afnemer, maar ook proactief vanuit SSC DeSom).
- Technische ondersteuning bij SSC DeSom ICT Projecten.
- Beveiligingsbeheer.
- ICTondersteuning bij Audits.
- Uitwijk op de SSC DeSom Infrastructuur,
- ICT ondersteuning bij Crisisbeheersing.
- ICT ondersteuning bij Verkiezingen
- ICT Inkoop ondersteuning
- Contractbeheer van SSC DeSom contracten
- Configuratie management database beheer (CMDB)
- Certificaatbeheer

2. Kengetallen:

2.1 Verrekeningsgrondslagen

overzicht vaste werkplekken en inwoners per peildatum 1 januari 2016					
	Aantal werkplekken		Aantal gebruikers*	aantal inwoners	
	2015	2016	2016	2015	2016
Drechterland	152		333	19.294	19.404
Enkhuizen	188		310	18.345	18.468
Stede Broec	177		196	21.498	21.487
SED		340	0	0	59.359
Opmeer	124	107	154	11.301	11.338
Medemblik	369	306	417	43.604	43.711
Koggenland**	197	157	141	22.426	22.474
WerkSaam	180	126	337	0	
SSC DeSom	0	59***	48	0	
Totaal	1.387	1.036	1.936	136.468	136.882

* Betreft aantal actieve gebruikers accounts in de Active Directory. Mogelijk zit hierin wel vervuiling uitdienstproces!).

** De Koggenland cijfers zijn gebaseerd op a actuele gegevens van migratie 2016

*** Betreft werkplekken, maar ook presentatie- en testopstellingen

Deze aantallen zijn afkomstig uit de Configuratie Management Data Base (CMDB) en Active Directory (AD). SSC DeSom heeft dus minder vaste werkplekken hoeven leveren. Door nieuwe ontwikkelingen als het nieuwe werken wordt nu veel meer gekozen voor laptops (al dan niet geleverd door SSC DeSom) en/of voor thuiswerken. Er is een forse toename van het aantal gebruikersaccounts en dus ook van de hieraan verbonden licentiekosten. Mogelijk worden medewerkers die uit dienst gaan niet structureel door de organisaties afgemeld bij SSC DeSom, waardoor hierin een percentage vervuiling zit. Bovenstaand overzicht toont aan dat het verstandig is om in de toekomst te kijken naar een andere verdeelsleutel die niet gebaseerd is op vaste werkplekken, maar bijvoorbeeld op aantal gebruikers en de daadwerkelijke beheerlast van het applicatielandschap.

Voor de begroting 2017 zijn de actuele tellingen van aantal werkplekken en inwoners gebruikt per peildatum 1 januari 2016.

Nieuwe manier van kostentoedeling aan de deelnemers

Zowel de raad van Medemblik als de Informatiemanagers hebben aangegeven graag een andere methodiek van kostentoedeling aan de deelnemers te willen onderzoeken. Dit is een zaak van het bestuur. DeSom participeert hier graag in.

Ook WerkSaam heeft al verschillende malen aan DeSom aangegeven niet gelukkig te zijn met de huidige manier waarop de bijdrage van WerkSaam aan DeSom wordt berekend. Op 29 september 2016 is hierover tussen beide directies van gedachten gewisseld. Beide directies zijn het er over eens dat de huidige methode voor verbetering vatbaar is. Aangezien het aanpassen van de manier van kostentoedeling van de deelnemers een zaak van de besturen van de GR-en is, zullen de beide directies in een gezamenlijk brief aandacht vragen en voorstellen doen voor een nieuwe manier van berekening die recht doet aan de daadwerkelijk af te nemen ICT ondersteuning en dienstverlening van DeSom. Dit past ook in de wens vanuit de informatiemanagers "het voor WerkSaam niet duurder te maken". De klankbordgroep financiën heeft de opdracht gekregen met voorstellen te komen.

2.2 Formatieoverzicht DeSom in 2017

De voorgestelde formatie van vaste medewerkers is tot stand gekomen in een gezamenlijke behoefteanalyse met de informatiemanagers en de adviescommissie. Naast de vertaling door DeSom van het aantal vaste medewerkers voor het huidige werkpakket (nodig om de standaard dienstverlening te kunnen garanderen), is er een aantal functies in de formatie opgenomen op nadrukkelijk verzoek van de informatiemanagers. Volgens afspraak worden er in 2017 geen tijdelijke medewerkers meer ingehuurd voor de primaire dienstverlening.

Het werkaanbod is t.o.v. begin 2015 aantoonbaar (bron: Topdesk) flink gestegen. Per peildatum oktober 2016 is het aantal incidentmeldingen met 20% en het aantal standaard en niet standaard wijzigingsverzoeken met 110% gestegen (mede omdat het meldingenproces is gestructureerd en er nu meer meldingen op de juiste manier als wijzigingsverzoek worden geregistreerd). Samengevat kan worden vastgesteld dat door het toetreden van nieuwe deelnemers, de al eerder aangegeven keuzen en de verplichtingen vanuit de centrale overheid, het werkpakket voor de primaire dienstverlening fors is gestegen.

Dit hoeft zich niet in alle functies te vertalen tot een toename van het aantal Fte's. De aanpassing van het aantal Fte's zit hem vooral in de primaire dienstverlenings-functies (frontoffice medewerkers – call handling-, technisch applicatie beheerders en technisch beheerders) en een beperkt aantal noodzakelijke functies vanuit de analyse door de informatie managers.

Formatie DeSom 2017	
Directeur	1
Teamleider FO/BO/Servicelevel manager	1
Sr Adviseur ICT	1
Management ondersteuning/Communicatie adviseur	0,8
Junior frontoffice	4
Medior frontoffice	4,8
Medior backoffice (TAB)	7
Senior backoffice (TAB)	1
Junior backoffice (TB)	2
Medior backoffice (TB)	4
Senior backoffice (TB)	3
Senior frontoffice en contractbeheerder	1
Problem manager	1
Wijzigingsbeheerder	1
Controller	0,5
Inkoop adviseur/leveranciers management	0,5
Sub Totaal	34,6

Functies die later kunnen worden ingevuld	
Adviseur ICT	2
Project Management ondersteuning	1
Financiële administratieve medewerker	0,8
Fictieve flexibele projecten pool	5

Toelichting op de noodzaak tot marktconformiteit

Noodzaak en marktvergelijking

Het behouden en vinden van gekwalificeerd personeel is een lastige opgave. Niet alleen vanuit de centrale overheid ¹ komt de druk tot verdere digitalisering, maar ook de wensen vanuit de deelnemers van DeSom vragen steeds meer expertise op het gebied van de informatisering en automatisering. Vanuit het gegeven zoveel mogelijk eigen expertise in huis te krijgen in plaats van dure externe experts in te huren, moeten we voor werving en selectie de externe markt op. Die betreden we met een forse achterstand ². De verschil makende secundaire arbeidsvoorwaarden kunnen we niet bieden (o.a. auto's van de zaak en bonus regelingen. Zelfs de kosten van woon/werk verkeer mogen we niet vergoeden).

Daar komt nog bij dat de huidige salarisschalen niet gewogen en gewaardeerd zijn naar het niveau van de markt. Daarom is het noodzakelijk als we medewerkers willen vinden en behouden, het schaalniveau meer in balans te brengen met de salarissen op de markt. ³ We hebben ons hier op georiënteerd door vanuit verschillende bronnen de hoogte van de ICT salarissen te bekijken ⁴. Dit hebben we afgezet tegen de geldende schaalniveaus binnen DeSom. Om de kansen op het vinden en behouden van de juiste vaste medewerkers te vergroten, moet het mogelijk zijn in bepaalde gevallen een meer marktconform salarisoniveau te kunnen bieden.

Flexibele contracten

Daarnaast willen we bij het aanstellen van nog te werven vaste medewerkers voldoende flexibel kunnen zijn. Dit kan betekenen dat contracten niet voor onbepaalde tijd maar voor een bepaalde periode worden afgesloten. Zo kan sneller worden gereageerd op krimp of groei.

¹ SER publicatie van 23 september 2016, besproken in de commissie Robotisering en Arbeid. Mens en technologie: samen aan het werk. De SER heeft de gevolgen van de transitie naar een digitale economie in kaart gebracht voor de arbeidsmarkt, de organisatie van werk en de arbeidsverhoudingen

² Bron Intermediar: De wet van vraag en aanbod bepaalt uiteraard dat hoge salarissen te vinden zijn in gebieden waar schaarste heerst. Volgens branchevereniging Nederland ICT zijn personeelstekorten in de nabije toekomst vooral te verwachten in het segment voor hoogopgeleide ICT-professionals. Zo voorziet de organisatie een tekort van meer dan 6300 ICT-ers in het hoogopgeleide segment in 2016

³ We hebben de ICT salarissen op de markt vergeleken en die afgezet tegen de huidige salarisschalen binnen DeSom. Het salaris van de medewerkers buiten DeSom is gemiddeld hoger. Basis voor vergelijking was o.a. een onderzoek van Computable onder ruim 2800 ict'ers en ict-managers. Aan het onderzoek deden 2834 lezers van Computable en Computable.nl mee. Daarvan was 95 procent man en 5 procent vrouw.

⁴ O.a. Nationale beroepengids.nl, salariskompas en onze ervaring met de tarieven van externe inhuur

3. PARAGRAFEN

In het Besluit Begroting en Verantwoording 2004 wordt bij de begroting een aantal paragrafen voorgeschreven.

Voor SSC DeSom zijn de volgende paragrafen van belang:

- paragraaf Weerstandsvermogen
- paragraaf Bedrijfsvoering

3.1 Weerstandsvermogen:

Een definitie van weerstandsvermogen is de mate waarin DeSom in staat is substantiële tegenvallers op te vangen zonder dat de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar komt. Bij beoordeling van het weerstandsvermogen van DeSom moet de *weerstandscapaciteit* worden gezien in relatie tot mogelijke *risico's*.

De *weerstandscapaciteit* bestaat uit vrij aanwendbare middelen en eventuele bezuinigingsmogelijkheden.

De SSC DeSom is opgestart per 1 januari 2014.

De kosten in de begroting voor de reguliere bedrijfsvoering worden gedekt door bijdragen van de deelnemende partijen en van WerkSaam West-friesland. De verdeling van de kosten over deze kostendragers is gebaseerd op bedragen per werkplek (WerkSaam) en een combinatie van bedragen per werkplek en inwoner (voor de deelnemers).

De inrichting van SSC DeSom is gebaseerd op het rapport 'Het geheel is meer dan de som der delen'. Dat is aangevuld bij de toetreding van Koggenland en de ondersteuning van WerkSaam West Friesland.

Het batige resultaat 2015 is € 606.000.

Hiervan dient –conform eerdere besluitvorming- € 265.000 ter dekking van de kosten van de migratie van Koggenland (de laatste van de deelnemers die nog moet worden gemigreerd), zodat in principe € 293.000 resteert. Hiervan is € 218.000 geretourneerd aan de deelnemers en WerkSaam, zodat € 75.000 plus de post onvoorzien van € 50.000 vrij aanwendbaar is.

3.2 Kengetallen en toelichting kengetallen

Om de financiële positie inzichtelijk te maken schrijft het Rijk met ingang van de begroting 2016 een verplichte basisset van vijf financiële kengetallen voor. Deze vijf kengetallen worden hierna uitgewerkt.

Werkelijk	Begroot	Begroot 31-12-2015	31-12-2016	31-12-2017	
1a. Netto schuldquote			61%	66%	68%
1b. Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen			61%	66%	68%
2. Solvabiliteitsratio			7%	2%	2%
3. Structurele exploitatieruimte			1%	1%	1%
4. Grondexploitatie			n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
5. Belastingcapaciteit			n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Toelichting kengetallen

1. De netto schuldquote (gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen) weerspiegelt het niveau van de schuldenlast ten opzichte van de eigen middelen. De netto schuldquote geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen

op de exploitatie. Als kritische grens wordt 100% aangehouden (bron: VNG). De SSC DeSom zit hier in 2017 naar verwachting onder.

2. Dit kengetal geeft inzicht in de mate waarin de SSC DeSom in staat is aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Onder de solvabiliteitsratio wordt verstaan het eigen vermogen als percentage van het balanstotaal. Het eigen vermogen van een gemeenschappelijke regeling bestaat uit de reserves en het resultaat uit het overzicht van baten en lasten. Het eigen vermogen is verhoudingsgewijs klein. Naar verwachting zijn er in 2017 geen bestemmingsreserves. De investeringen worden voor een groot deel dus gefinancierd met vreemd vermogen.
3. Dit kengetal is van belang om te kunnen beoordelen welke structurele ruimte een gemeenschappelijke regeling heeft om de eigen lasten te dragen, of welke structurele stijging van de baten of structurele daling van de lasten daarvoor nodig is. Voor de beoordeling van het structurele en reële evenwicht van de begroting wordt het onderscheid gemaakt tussen structurele en incidentele lasten. De structurele exploitatieruimte wordt bepaald door het saldo van de structurele baten en lasten en het saldo van de structurele onttrekkingen en toevoegingen aan reserves gedeeld door de totale baten en uitgedrukt in een percentage. De SSC DeSom begroot voor 2017 een post onvoorzien van € 50.000. Dit bedrag tov de totale bijdragen is 1%.

3.3. Ondersteuning van de bedrijfsvoering

Een aantal ondersteunende functies is belegd bij deelnemende gemeenten. DeSom betaalt die gemeenten een vergoeding voor de diensten die worden afgenomen

Voor 2017 is de verdeling als volgt:

- Enkhuizen voor de bestuurlijke juridische ondersteuning
- SED voor de Financiële ondersteuning (er wordt op dit moment onderzocht waar dit in de toekomst belegd gaat worden. Het is de wens van DeSom en SED om zelf de financiële administratie te gaan beheren).
- Medemblik geeft de ondersteuning voor P&O, huisvesting en facilitair

4. NIEUW BELEID

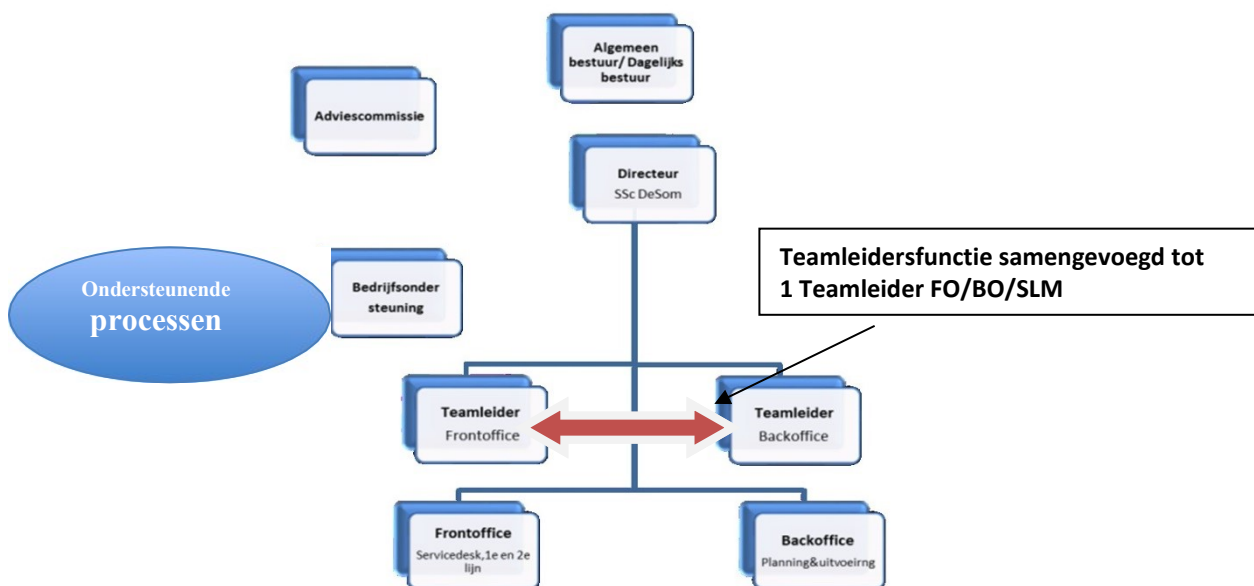
In de aanloop naar de begroting 2017 zijn ook voorstellen gedaan voor optimalisatie van de organisatie. De organisatorische en budgettaire uitwerking hiervan is in deze begroting opgenomen. In het AB van 7 juli 2016 is besloten eerst de oorspronkelijke business case te herijken. De wensen vanuit de IM-ers voor bezetting van rollen, taken en nieuw beleid zijn zoveel mogelijk opgenomen in deze begroting.

Toen en nu

Ten opzichte van business case uit 2012 is de belasting van het SSC DeSom aanmerkelijk zwaarder dan voorzien. Dat vereist enerzijds beter opgeleide technische medewerkers. Anderzijds was één van de uitgangspunten bij de ontwikkeling van het SSC dat de deelnemende organisaties gedurende de bouw van het SSC met hun applicatie landschappen geleidelijk een convergerend proces zouden inslaan met minder applicaties tot gevolg. Het applicatielandschap is in de afgelopen vier jaren zelfs breder geworden en toont meer verscheidenheid dan bij de start van het SSC. Ook zijn er relatief veel ontwikkelingen bij de deelnemende organisaties die steeds meer tijd en aandacht vragen en die nieuwe expertise eisen stellen aan DeSom.

Om het gewijzigde werkpakket beter aan te kunnen is in 2016 de nieuwe organisatiestructuur geoperationaliseerd. In die nieuwe structuur zijn de activiteiten verdeeld over drie clusters: Front Office, Back Office en Bedrijfsondersteuning. Voor de operationele aansturing van Front Office en Back Office en het invullen van het servicelevel management is de functie van teamleider FO/BO en servicelevelmanagement geïntroduceerd. De twee eerdere teamleidersfuncties zijn hierin samengevoegd. Bovendien wordt er meer onderscheid aangebracht tussen typen van activiteiten: veel voorkomend, standaard en dicht bij de klant ten opzichte van maatwerk en specialistisch werk. In 2017 wordt binnen DeSom ook verder invulling gegeven aan de procesoptimalisatie vanuit de ITIL principes. Buiten DeSom volgens de BSL principes.

Schets van de organisatiestructuur 2017 en verder



Noodzaak tot aanpassen

In 2015 bleek dat het aantal nieuwe taken en het werkpakket aanzienlijk was gegroeid en dat er behoefte is aan optimalisatie en structurele versterking van de DeSom.

Er liggen een flink aantal -bij de start niet voorziene- oorzaken en indicatoren aan ten grondslag. Verbetermaatregelen zijn in 2015 ingezet door de kwartiermaker en vanaf 1 maart 2016 door de nieuwe directeur versneld opgepakt.

Door het bestuur van DeSom werd de kring van gemeentesecretarissen gevraagd om hiertoe een aanzet tot een visiedocument te ontwikkelen over de vraag wat er gebeurt op het vlak van informatievoorziening. En om aan de hand daarvan een vergelijk te maken met de oorspronkelijke business case. Dit is door de informatiemanagers van de deelnemers aan DeSom opgepakt, aangevuld met informatiemanagers uit Hoorn en het Westfries Archief, zodat er een breed gedragen beeld is ontstaan. Deze documenten zijn mede de basis voor dit hoofdstuk:

- Ontwikkelingen in de informatievoorziening bij de overheid 2017-2020
- Informatiebeleidsplan 2017-2020, WF informatiemanagers
- Van Rennen naar Plannen
- Input voor de begroting 2016 en 2017 DeSom

4.1 Topics voor 2017

Bestuur, directie en de informatiemanagers zijn het er over eens dat DeSom voor een veranderopgave stond en staat. De eerste jaren van DeSom waren hectisch, gericht op het vormen van de eigen organisatie, bouwen van een eigen infrastructuur en het migreren van de deelnemers naar een eigen omgeving. Deze volgende fase vanuit de nieuwe structuur brengt voor de deelnemers transparantie, continuïteit en hopelijk vertrouwen in de toekomst.

De rode draad in de wensen van onze klanten voor nieuw beleid zijn:

- DeSom als ICT bedrijf van de gemeente beweegt mee in de ICT ontwikkeling waarin steeds meer applicaties en software ergens centraal landelijk beschikbaar komen in plaats van vanaf de eigen gemeentelijke systemen.
- Dat betekent een verandering van systemenbeheer naar meedenken, adviseren en regie voeren.
- Er is meer en meer behoefte aan proactief advies. Aan een flexibele opstelling. Niet "Nee dat past niet" maar "Ja dat kan mits we "
- Klantwens: "Het Shared Service Center moet op technisch vlak de weg plaveien voor haar deelnemers, "6 maanden op ons voorliggen", onze gids zijn in ICT ontwikkelingen".
- DeSom als verbinder van innovatie.
- Verwachting naar de toekomst is dat zo'n 25 procent van de functionele beheertaken wegvalt door applicaties en SAAS oplossingen vanuit de externe Cloud . Daar staat een toename van de technische beheerstaken binnen DeSom tegenover (ontsluitingen naar de Cloud en beveiligingsmaatregelen).
- De wens naar een uiteindelijk 24/7 ingerichte dienstverlening. Dus ingerichte piketdiensten met afspraken wat daarin wel en niet verwacht mag worden.
- De financiële impact van de ICT veranderingen is tijdig bekend, voorspelbaar en betrouwbaar.
- Harmonisering van het informatielandschap West-friesland. In West-friesland wordt gestart met een programma "harmonisering informatielandschap. Dit programma bevindt zich in de starfase. De impact op en in welke mate DeSom inspanningen moet gaan verrichten is nog niet duidelijk. Wel is DeSom betrokken in het programma door deel te nemen in het regionaal architecten platform. Daarnaast hebben de programma manager en de directeur van DeSom regelmatig overleg.
- De samenwerking met Hoorn wordt geïntensiveerd (b.v. exchange federaties, AD koppelingen inrichten, glasvezel aansluiten enz.).

Wat betekent dit voor DeSom in 2017 en verder:

- Transitie van een meer taakgerichte organisatie nu, naar een proactieve adviesorganisatie. De gemeenten willen niet dat het SSC een beperking vormt in de ontwikkeling of dienstverlening, maar juist de aanjager en ondersteuner is. DeSom investeert verder in de ontwikkeling van de klantleveranciersrelatie door o.a. een specifieke functie in te richten op dit gebied (de accountmanager)
- Groei naar een klant-leveranciersrelatie en daarmee dat sturing op kwantiteit zodat kwaliteit primair door de klantorganisaties wordt bepaald en secundair door DeSom. Het betekent meer advieskwaliteit bij DeSom en transparante en marktconforme kosten/tarieven. Hiervoor zou ook een specifieke functie voor ingericht moeten worden (ICT adviseur)
- Uit het visiedocument, de informatieplannen en het regionale samenwerkingsprogramma komt regelmatig de behoefte om vanuit een gemeenschappelijke informatiearchitectuur te denken naar voren. Hiervoor moet DeSom investeren in het opleiden of aantrekken van TOGAF 9.1 gecertificeerde medewerkers.
- Vanaf 2017 schrijft DeSom jaarlijks een eigen automatiseringsplan, aansluitend bij de informatieplannen vanuit de organisaties, waarin DeSom haar investeringen in ICT infrastructuur afstemt met de wensen van de klanten.
- Inrichten van demand- en servicelevelmanagement aan de kant van zowel DeSom als de deelnemers.
- Procesinrichting gebaseerd op de principes van BSL (aan de klantkant) en ITIL aan de DeSom kant. Deze start met het verzorgen en investeren in opleidingen en trainingen voor medewerkers aan DeSom en haar klanten, om zo samen dezelfde uitgangspunten te gebruiken” begrijp elkaar en spreek elkaars taal”.
- Het is de wens te komen tot een kostenverrekening en -verdeling die beter aansluit bij de tarieven die in de markt worden gehanteerd.
- Ruimte voor innovatie. DeSom moet niet afhankelijk zijn van haar deelnemers om te bepalen wat er gaat gebeuren op het vakgebied. Het is onontbeerlijk dat de medewerkers van DeSom naast opleiding en training tijd en ruimte krijgen voor ontwikkeling en bijhouden van het vakgebied. Dit valt en staat bij een gezond evenwicht in werkbelasting en voldoende kwalitatieve en kwantitatieve bezetting. Als DeSom weet wat de intentie en ontwikkelingen bij haar opdrachtgevers zijn, is ze ook beter in staat daar proactief aan bij te dragen en te sturen.

4.2 Beveiliging

Informatiebeveiliging is de afgelopen jaren een steeds belangrijkere rol gaan spelen bij de overheid. Diverse schandalen in de media hebben ertoe geleid dat overheidsinstanties worden verplicht om het onderwerp security een prominente plek op hun agenda te geven. Bewustwording thuis/werk overlap: De ICT wereld van thuis en werk gaan zich met elkaar mengen. Dat betekent dat hoewel je zakelijk gezien alles op orde kunt hebben, je via de thuis ICT van je medewerkers of hun houding nog steeds risico's loopt.

De wettelijke eisen die hieraan worden gesteld worden ook steeds verder aangescherpt. Zo moeten overheidsinstanties met ingang van 1 januari 2016 kunnen voldoen aan de 'BIG wetgeving' en de wet Meldplicht datalekken. Dit heeft uiteraard ook direct gevolgen voor het SSC DeSom; DeSom is verantwoordelijk voor de technische beveiligingsmaatregelen. De ontwikkelingen op dit vakgebied gaan echter zo snel dat vaak externe expertise nodig is om tijdig adequaat in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen en nieuwe eisen.

Andere ontwikkelingen op het gebied van veiligheid zijn blockchains. Blockchaintechnologie ligt aan de basis van cryptovaluta als Bitcoin, De technologie is nog jong, het is onzeker wat bedrijven, overheden en burgers er straks precies mee kunnen. Ook is nog niet altijd duidelijk voor welke problemen blockchain nou eigenlijk de oplossing is.

Een structureel 'security-budget' van minimaal € 25.000 om "bij te blijven" en snel te kunnen schakelen achten wij daarvoor noodzakelijk.

4.3 Onvermijdelijke digitale ontwikkelingen van de komende jaren

De digitale wereld is volop in beweging. In dit hoofdstuk een doorkijkje naar ontwikkelingen die er nu al spelen en naar verwachting de komende jaren ook de gemeenten, de burgers, bedrijven en DeSom raken. Daar moeten we ons nu al op oriënteren. Hoe dat gemeenten, de burgers en bedrijven zal raken is nu nog niet precies aan te geven. Het is wel duidelijk dat deze ontwikkelingen onvermijdelijk zijn. Wanneer welke innovaties worden geïmplementeerd, moet uit de innovatieplannen van de deelnemende gemeenten komen. Dat vormt de basis voor inrichting en implementatie, inclusief planning en kostenplaatje. De infrastructurele inrichting van DeSom is voor een belangrijk deel op al voorbereid op verdere digitale ontwikkelingen.

De investeringen in deze begroting voor 2017 geven aan dat we anticiperen op lopende en komende digitale ontwikkelingen. Bijvoorbeeld door de uitbreiding van storage en back up voorzieningen. Wat de effecten van die digitale ontwikkelingen voor 2018 en verder precies zullen zijn, gaan we in het komende jaar samen met informatie management verder uitzoeken en komen we in de begroting 2018 verder op terug.

De omvang van de investeringen is nog niet aan te geven, maar er zal zeker additioneel budget nodig zijn voor de implementatie van aanpassingen aan de nieuwe digitale ontwikkelingen. Vanuit de synergie van de samenwerking binnen DeSom is het de verwachting te kunnen voldoen aan het uitgangspunten van de business case, "minder meerkosten".

Wat al wel duidelijk is dat de belangrijkste relevante ontwikkelingen die nu al volop in beweging zijn plaatsvinden in het gebied van Connectiviteit, klantgerichtheid en data-driven ecosystemen. De drie belangrijkste digitale ontwikkelingen voor komend jaar zullen gericht zijn op:

1. Een verdere ontwikkeling in het IT-landschap met 'data-driven ecosystemen'.
2. Unieke en gepersonaliseerde klantbelevingen.
3. Slimmere machines door een groei aan connectiviteit en de impact van de 'social sharing economie'.

1. Extreme Connectiviteit en Social Sharing

We zijn een weg ingeslagen waarbij consumenten producten en diensten met elkaar delen en dit zal ook de komende jaren nog flink toenemen; het principe van social sharing

➤ **Drie belangrijke factoren: snelheid, eenvoud en connectiviteit**

We zijn met z'n allen steeds meer verbonden, meer dan ooit tevoren. De opkomst van deze extreme connectiviteit zorgt ervoor dat deze 'positieve verslaving' grotere vormen aan kan nemen. Een ontwikkeling die dus niet draait om de techniek, maar om snelheid, eenvoud en connectiviteit. Nieuwe technieken dragen daar ook aan bij.

De drie factoren: snelheid, eenvoud en connectiviteit, zullen er dan ook voor zorgen dat gemeenten moeten schakelen. Hoe meer de wereld met elkaar verbonden is, hoe sneller de communicatie verloopt en des te minder tijd we hebben om met elkaar te communiceren. Maar nog belangrijker is hoe hoog de verwachtingen van de burgers en bedrijven liggen richting gemeenten.

➤ **Informatiesystemen en applicaties:**

SAAS: software as a service. Je hebt niet zelf een applicatie, maar hij staat ergens op internet en iemand beheert het voor je. Zelf gebruik je de software alleen maar.

Applicaties ipv programmatuur: de programmatuur/applicaties veranderen. Ze komen via apps beschikbaar of worden zo veel gemakkelijker gemaakt dat meer mensen (delen van) de programmatuur kunnen gebruiken. Voorbeeld: Een salarissysteem waarbij een deel van het Van

Bedrijfsstrategie en ICT Ontwikkelingen naar geschikt gemaakt is via een app om medewerkers rechtstreeks declaraties te laten invoeren.

➤ **De verdere ontwikkeling van Internet of Things (IoT)**

Het is de verwachting dat Internet of Things (hierna IoT) zoals we het nu kennen, uiteindelijk zal verdwijnen. Dit komt doordat mensen verwachten dat apparaten steeds slimmer worden en verbonden zijn. Om die reden zal IoT aan het einde van de rit een norm worden, maar zo ver is het nog lang niet. IoT staat nog in de kinderschoenen. Als we kijken naar het aantal 'connected devices' per persoon zal dit flink toenemen. Denk bij connected devices aan apparaten als mobiele apparaten, wearables, elektronische consumentenproducten, automotieve apparaten en omgevingsapparaten als sensoren. Uit onderzoek blijkt dat het de verwachting is dat er in 2020, 50 miljard connected devices in omloop zullen zijn. Dit komt neer op ongeveer zes connected devices per persoon in 2020.

2. Volledige klantgerichtheid

We worden veel digitaal en zijn straks meer verbonden. Dat betekent dat gemeenten hier ook in mee moeten gaan. Deze digitale transformatie waarbij de klant echt centraal staat, gebeurt natuurlijk niet in één dag. Het vergt bedrijfsveranderingen, nieuwe tools en platformen. Maar het allerbelangrijkste is de nieuwe mindset, waarbij de customer journey, individuele voorkeuren en de lifecycle van de klant centraal staat in alles wat je doet als bedrijf. Dat is natuurlijk een hele andere benadering dan veel gemeenten op dit moment gewend zijn, maar wel noodzakelijk.

➤ **Relevant op elk contactmoment, wanneer de consument daar om vraagt**

Door technologische ontwikkelingen als IoT, zal de scheidingslijn tussen de offline- en online klantervaringen langzamerhand verdwijnen en zullen er meer klantcontactmomenten ontstaan. Google noemt het micro-moments. Dit zijn micro-contactmomenten waarbij consumenten meer willen weten, ergens naartoe willen of bijvoorbeeld iets willen kopen. Het is aan gemeenten om die context (micro-momenten) in kaart te brengen en te weten op welk moment, welke boodschap, op welk apparaat moet worden getoond. De 'verwachte' klantervaring (snelheid, eenvoud en connectiviteit) moet naadloos op elkaar aansluiten, op elk apparaat en kanaal. Hierdoor komen de fysieke- en digitale omgevingen letterlijk samen, ongeacht waar de klant zich bevindt. Je kunt je vast voorstellen dat communicatie tussen overheden en consumenten sterk vereenvoudigd wordt, door bijvoorbeeld de komst van digitale assistenten op basis van *machine learning*.

➤ **De opkomst van machine learning in persoonlijke assistenten en apparaten**

Machine learning zorgt voor de opkomst van een hele nieuwe reeks aan 'slimme' machines. Denk hierbij aan robots, drones, zelfrijdende auto's, smarthomes en virtuele persoonlijke assistenten (VPA's) als Google Now, Microsoft Cortana en Apple's Siri.

VPA's zullen de komende jaren veel slimmer worden en naadloos aansluiten op de verwachte klantervaring. Gebruikers hebben dan niet meer langer te maken met een uitgebreid menustructuur, langdradige formulieren of andere gebruikersintensieve items, maar kunnen op basis van hun stem al bijvoorbeeld een aanvraag voor een document doen. Jij geeft input, je assistent geeft resultaat.

3. Data-driven ecosystemen

Al die digitale ontwikkelingen vragen om een 'nieuw' ecosysteem, een 'data-driven ecosysteem'. Waar veel apparaten al met elkaar verbonden zijn, zien we nog vaak dat backend-systemen los van elkaar opereren. Weinig gemeenten beschikken over een compleet klantbeeld, waardoor geïntegreerde, een-op-een marketing nog een brug te ver is. Dankzij technologische

ontwikkelingen is het al wel mogelijk om deze systemen bij elkaar te krijgen en hieraan te werken.

Belangrijk is dat deze 'digitale transformatie' gericht is op het neerzetten van een unieke klantervaring. Het is een ontwikkeling waarbij de technologie niet centraal staat, maar moet bijdragen aan die klantgerichtheid naar burgers en bedrijven.

➤ **Het werken naar een holistisch beeld van de klant**

Alles wat we als consumenten aanraken, dat produceert, gebruikt of verzendt informatie. De informatie die hieruit op te halen is, gaat dus verder dan alleen tekst, audio en video. Het bevat ook sensor- en contextuele informatie. In een data-driven ecosysteem worden deze data bij elkaar gebracht. We gaan naar een database waarin verschillende databronnen worden gekoppeld, maar ook met elkaar kunnen communiceren.

Als een *datawarehouse* staat, kan er middels *machine learning* (algoritmes) nieuwe inzichten worden ontdekt. Het is dus als het ware een 'machine' die met enorme kracht de informatie verwerkt. Het classificeert en beoordeelt, om het vervolgens om te zetten naar efficiënte en effectieve adviezen voor de gewenste *customer journey*. Dit zijn realtime adviezen die ervoor gaan zorgen dat jij als bedrijf waarde kunt toevoegen aan de klantervaring, efficiënter kunt opereren en zelfs kosten kunt reduceren. Dit is terug te zien in deze rekensom: 'micro-momenten + connectiviteit + data + algoritmes = de juiste customer journey'.

➤ **Een volgende stap is een 'intent-driven ecosysteem'.**

Er zijn natuurlijk al bedrijven die op deze manier werken, maar voordat het 'mainstream' is, zijn we een aantal jaren verder. Een 'intent' is in dit geval een 'trigger'. Een trigger van een persoon op een bepaalde locatie (die toegang wil tot bepaalde informatie) of op een specifiek apparaat (die een handeling verricht) en in een bepaalde setting, zorgt ervoor dat het ecosysteem wordt geactiveerd. Het idee hierachter is dat de techniek wordt gebruikt om op maat gemaakte content aan te bieden op het moment waarop dat het meest van toepassing is, het meest relevant is, maar ook het meest handig is. Dit is het moment dat de gebruiker hier echt om vraagt en de intentie heeft om een actie te ondernemen. Kortom op maat gemaakte boodschappen tonen op het moment dat de burger of het bedrijf er naar vraagt.

5 OVERIGE BEGROTINGSWIJZIGINGEN

5.1 Investeringslasten

Ten opzichte van de vorige begroting nemen de kapitaallasten voor afschrijvingen en licenties toe met € 179.000. De toename van afschrijvingen op investeringen zijn in de najaarsrapportage 2016 toegelicht (€ 64.000). De toename van licentiekosten worden voor het belangrijkste deel veroorzaakt doordat we vanaf 2016 compliant moeten zijn, dit betekent dat er geen licenties meer kunnen worden gebruikt zonder dat hiervoor de licentiekosten worden voldaan. Hierdoor stijgen de licentiekosten met € 115.000.

Voor de investeringen uit 2016 die in de begroting 2017 voor het eerst tot afschrijvingen leiden verwijzen we naar de najaarsrapportage 2016.

Toelichting Investerings 2017

Deze investeringen zullen pas in het begrotingsjaar 2018 tot afschrijvingen leiden (€ 194.000), maar voor deze uitgaven vragen wij in deze begroting 2017 autorisatie van het bestuur.

Investering voor Storage en Back-up uitbreiding 2017-2018 (€ 700.000)

De initiële opslagcapaciteit is berekend op de oorspronkelijke vijf deelnemers en de geschatte

datagroei gedurende de eerste twee jaar van DeSom (2014-2015) op basis van de toenmalige applicatielandschappen van 2012. In 2016 is een kleine uitbreiding gedaan om de migratie Koggenland mogelijk te maken omdat de resterende opslagruimte onvoldoende bleek. Afgelopen maanden is het huidige storage verbruik en de datagroei van de afgelopen jaren nader geïnventariseerd. Op basis hiervan is berekend welke opslag- en back-upcapaciteit minimaal voor de komende twee jaar noodzakelijk is. De geraamde investering is gebaseerd op de hiervoor benodigde investeringen, implementatiekosten, projectresources en expertise.

Investering firewall (€ 65.000)

Deze investering is noodzakelijk i.v.m. het project Radius en de noodzakelijk investeringen in de beveiliging van redundante omgevingen.

Investering voor Oracle uitbreiding 2017-2018 (€150.000)

We constateren een sterke toename van het aantal Oracle databases, dus meer dan oorspronkelijk qua capaciteit en performance rekening mee is gehouden. Dit aantal neemt ook nog steeds toe. De Oracle consolidatie is nog niet volledig afgerond, maar het is al wel duidelijk dat er uitbreiding in 2017 echt noodzakelijk is om de continuïteit niet in gevaar te brengen. De geraamde investering is gebaseerd op de hiervoor benodigde investeringen, implementatiekosten, projectresources en expertise.

Investering voor verhuizing Datacenter naar Hoorn (€ 30.000)

In december 2016 staat de laatste datacenter uitwijkttest gepland. Tijdens deze test wordt bepaald of de DeSom Infrastructuur volledig redundant is ingericht en de noodzakelijke beheerprocedures zijn opgeleverd. Indien dat het geval is kan in 2017 gestart worden met een nieuw project om de verhuizing van één van de productie datacenters naar Hoorn voor te bereiden en uit te voeren. De geraamde investering is gebaseerd op de voor dit project benodigde investeringen, projectresources en expertise.

Investering voor SQL ontwerp en consolidatie (€ 25.000)

We zijn afgelopen jaren verrast door de grote hoeveelheid SQL databases die uit de migraties naar voren zijn gekomen. En dit aantal neemt nog steeds toe. Dit was nooit voorzien en is ook niet meegenomen in de Architectuur, sizing van de omgeving en kostendoorberekeningen. Er zal een technisch ontwerp voor SQL moeten komen om ook continuïteit van deze systemen te kunnen garanderen. Daarom is het wijs om in 2017 een project op te starten om deze SQL Infrastructuur nader te inventariseren en een plan te maken naar de toekomst inclusief consolidatie en beheer. Waarna de bestaande SQL databases gemigreerd kunnen gaan worden naar deze nieuwe SQL omgeving. De geraamde investering is gebaseerd op voor de voor dit project benodigde investeringen in hardware, inrichting, projectresources en expertise om de nieuwe SQL omgeving op te bouwen. Maar uiteraard exclusief de voor de daadwerkelijke migratie benodigde business applicatie leveranciers. Dit zijn kosten voor de organisaties.

De rente kan –gelet op de huidige lage rente- structureel worden verlaagd tot een budget van € 75.000. Voor de begroting 2017 wordt voorgesteld de te ramen rente voor nieuwe financiering vast te stellen op 2,5%.

Incidentele uitgaven mb.t. voorgaande investeringen (€ 215.000)

Voor deze uitgaven is het noodzakelijk dat in het begrotingsjaar 2017 budget beschikbaar wordt gesteld.

Uitgaven voor het informatiebeveiligingshandboek en continuïteitsplan(€ 15.000)

Er is in 2017 een eenmalige uitgave noodzakelijk voor het compleet laten herschrijven van het informatiebeveiligingshandboek -waarin technische beveiligingsmaatregelen beschreven staan. Hetzelfde geldt voor het continuïteitsplan van SSC DeSom- waarin het ICT calamiteiten proces en de uitwijkscenario's beschreven staan. Dit is noodzakelijk vanwege de vele ontwikkelingen in 2016 m.b.t. de ingetreden: 'BIG wetgeving' en de wet Meldplicht datalekken, maar ook

vanwege de ontwikkeling van de DeSom processen op gebied van continuïteit. Naast het verwerken van het grote aantal wijzigingen is het namelijk ook noodzakelijk om de indeling te wijzigen zodat dit beter aansluit bij de landelijke BIG indeling, waardoor het daarna makkelijker te onderhouden zal zijn. Dit is een wettelijke eis voor de gemeentelijke Audits. De geraamde investering is gebaseerd op de kosten van het opstellen van de oorspronkelijke versie en de inhuur van een specialist met BIG kennis.

Uitgaven voor verhuizing Datacenter naar Hoorn (€ 20.000).

De geraamde uitgave is gebaseerd op de voor dit project benodigde projectresources en expertise.

Uitgaven voor EA Aanbesteding MS Contract 2017-2019 (€ 60.000)

Het huidige Microsoft contract van SSC DeSom loopt per 1 oktober 2017 af, Verwachting is dat Microsoft de ontwikkelingen bij DeSom nauwlettend zal blijven volgen. In de loop van 2017 is dus een aanbesteding voor Microsoft licenties noodzakelijk. Ook landelijk (KING/VNG) wordt er een Microsoft /Oracle aanbesteding overwogen. SSC DeSom heeft hier al interesse voor getoond, maar het is nog onduidelijk of dit tijdig gaat plaatsvinden. De geraamde investering is gebaseerd op voor de voor een aanbesteding benodigde projectresources en expertise uitgaande van participatie in een landelijke aanbesteding.

Uitgave voor SQL ontwerp en consolidatie (€ 50.000)

De geraamde uitgave is gebaseerd op de voor dit project benodigde projectresources en expertise.

Uitgaven voor EA Mobiele Telefonie (€60.000)

Het huidige mobiele telefonie contract van SSC DeSom loopt af per 6 oktober 2018. DeSom kan er desgewenst voor kiezen om dit contract één jaar eerder te beëindigen, Landelijk (KING/VNG) wordt er namelijk weer een nieuwe gemeentelijke telefonie aanbesteding (GTM) overwogen. SSC DeSom heeft hier al interesse voor getoond, maar het is nog onduidelijk wanneer deze werkelijk zal starten. De geraamde investering is gebaseerd op voor een aanbesteding benodigde projectresources en expertise uitgaande van participatie in een landelijke aanbesteding.

Uitgaven voor eventuele verhuizing van de Back-up naar Drechterland (€10.000)

Oorspronkelijk waren er twee datacenterlocaties voorzien in Wognum en één in Stede Broec. Omdat het gebouw in Stede Broec bouwkundig niet geschikt bleek, is er in 2014 gezocht naar een alternatieve locatie. Dit onderzoek leverde echter destijds niet het gewenste resultaat op, Verbouwing in Koggenland bleek te duur en gemeentehuis Drechterland was nog in aanbouw. Destijds is daarom besloten eerst alle datacenters op locatie Wognum op te bouwen en mogelijk later tot verhuizing van de back-up naar Drechterland te besluiten. Met het oog op verhuizing van één van de datacenters naar Hoorn is verhuizing van de back-up technisch niet meer noodzakelijk. Indien de verhuizing van de back-up toch gewenst is, dan is hier een eenmalige extra investering voor nodig.

Naast de hierboven beschreven investeringen en uitgaven voor 2017 signaleren we een groot aantal regionale initiatieven (Programma Harmonisatie, E- depot, Office 365, Regionale Scanstraat, aanbesteding vaste telefonie VNG) die nog niet of onvoldoende concreet zijn uitgewerkt om de gevolgen voor SSC DeSom te inschatten en te kunnen vertalen naar investeringsbudget. We gaan er dan ook vanuit dat deze kosten t.z.t. in de benodigde projectbudgetten worden meegenomen.

Voor 2018 e.v. zien we de volgende ontwikkeling:

Investering voor Office migraties

Afhankelijk van de daadwerkelijke keuzes die gemaakt worden tijdens de nieuwe Microsoft aanbesteding zal er rekening gehouden moeten worden met benodigde Office migraties. Dit zijn ingrijpende projecten, omdat deze doorgaans het volledige applicatielandschap van een

organisatie raken. We schatten dat er daarom rekening gehouden moet worden met een benodigde investering van €30.000 per organisatie.

5.2 Onderhoud

In het onderhoudsbudget valt een structureel bedrag vrij van € 322.000. De reden hiervan is dat in de oorspronkelijke businesscase een bedrag van ruim € 1,5 miljoen was geraamd voor migratie en implementatie van de deelnemers gedurende een periode van vijf jaar. Dit bedrag is in de businesscase en in de latere begroting van DeSom omgezet in een structureel budget van ruim drie ton. Nu in 2016 de laatste deelnemer wordt gemigreerd, valt dit budget na 2017 vrij.

Het nog resterende migratie en implementatie budget wordt aangewend om de nog niet afgeronde Business Case projecten in 2017 af te kunnen maken. Dit betreft o.a. afronding van het redundant Internet en Gemnet verbinding project. Hiervoor zijn we afhankelijk van de gemeente Hoorn.

Met ingang van 2016 zijn er door Microsoft jaarlijkse licentie controles aangekondigd. Het is de verwachting dat dit ook door andere leveranciers (Oracle) gedaan gaat worden. Daarom wordt er een structureel budget voor dit soort audits gevraagd.

5.3 Indexatie 2017

De gemeente Hoorn fungeert voor wat betreft uitgangspunten voor gemeenschappelijke regelingen in West-friesland als centrumgemeente en als zodanig wordt in januari van ieder jaar een voorstel gedaan voor indexatie van de begroting van het volgend jaar. Voor 2017 is voor lonen een indexatie van 2,2% en voor prijzen een indexatie van 1,3% aangehouden. De gevolgen van deze indexatie voor de begroting 2017 bedragen € 47.000.

6 FINANCIËLE BEGROTING

6.1 Uitgangspunten bij de begroting

Algemeen

In de begroting van DeSom zijn **uitsluitend** opgenomen de geraamde kosten van:

- inrichting van standaard werkplekken bij de deelnemers en bij WerkSaam;
- licenties van daarbij behorende applicaties (dus **niet** licenties van organisatie-specifieke applicaties zoals basisadministraties, zaaksystemen, financiële pakketten en dergelijke)
- en de ondersteuning van de standaard werkplekken en de daarbij behorende licenties.

In deze begroting zijn daarom **niet** opgenomen:

- de kosten van producten en projecten die geheel en onverkort met de afnemers/opdrachtgevers worden verrekend.

Voor deze begroting is als uitgangspunt de begroting 2016 en de voorjaarsrapportage 2016 gehanteerd.

Voor indexatie van lonen en prijzen is uitgegaan van de regionale richtlijnen daarvoor, die door de centrumgemeente Hoorn zijn vastgesteld.

Financieel

De Begroting 2017 is opgesteld met de volgende uitgangspunten:

- De deelnemende gemeenten zijn Drechterland, Enkhuizen, Stede Broec, Opmeer, Medemblik en Koggenland.
- Voor de bijdrage van WerkSaam wordt voorgesteld die vast te stellen op € 582.000.;
- Het resterende saldo van de begroting 2017 wordt aan de deelnemers toegerekend op basis van het inwoneraantal per 1 januari 2016 (voor ca. 91%) en voor circa 9% op basis van het aantal werkplekken in 2016;
- Voor investeringen in hardware wordt een afschrijvingstermijn gehanteerd van 5 jaar.
- Voor rente over nieuwe investeringen wordt 2,5% gehanteerd;
- Er is een inflatiecorrectie van 2,2 % toegepast op de lonen en 1,3 % op de prijzen.

Financiële ruimte voor kosten van multifunctionals.

Het Algemeen Bestuur heeft destijds besloten om de kosten van multifunctionals ingaande 2016 uit de begroting van DeSom te halen, omdat deze niet via de verdeelsleutel moeten worden doorberekend, maar op basis van feitelijk gebruik.

Omdat op andere budgetten in de begroting 2016 kosten werden bijgeraamd had dit per saldo geen verlaging van de gemeentelijke bijdrage 2016 tot gevolg, terwijl gemeenten vanaf 2016 wel de kosten voor multifunctionals in de eigen begroting moesten ramen.

DeSom heeft toen aangegeven dat deze gemeentelijke kosten in 2016 kunnen worden gedekt uit een te verwachten batig resultaat 2015 bij DeSom, en dat vervolgens in jaar 2016 de structurele financiële gevolgen voor 2017 zouden kunnen worden geregeld. Daarbij werd gedacht aan de vrijval in 2017 van een structureel budget voor migratie en implementatie (zie begroting 2017). Naar nu blijkt wordt deze vrijval –gelet op actuele inzichten- volledig gebruikt voor bijraming van structurele salarissen, licenties en kapitaallasten.

Toerekening aan deelnemers en WerkSaam WF

Basis voor de begroting 2017 zijn de meest recente structurele budgetten 2016, zoals door het Algemeen Bestuur in de najaarsrapportage 2016 vastgesteld. De begroting wordt toegerekend via een verdeelsleutel, waarbij een deel van de lasten wordt toegerekend op basis van werkplekken en een deel op basis van aantal inwoners. Voor de begroting 2017 is daarbij gebruik

gemaakt van geactualiseerde cijfers per 1-1-2016 (zie overzicht op bladzijde 7).

Bij de toerekening van de lasten in de begroting werd eerst de bijdrage van WerkSaam bepaald op basis van een bedrag per werkplek.

Vervolgens wordt het restant toegerekend aan de deelnemers op basis van aantal werkplekken (9%) en op basis van inwonertal (91%). In het oorspronkelijke businessplan is aangegeven welke kostensoorten worden toegerekend op basis van aantal werkplekken en welke kostensoorten worden toegerekend op basis van aantal inwoners. De hier genoemde percentages zijn een gevolg van die onderverdeling.

Financiële begroting 2017

	Begroting 2017				
	BGR STR na NJR '16	actuele inzichten structureel	actuele inzichten incidenteel	indexatie 1,3%;2,2%	concept- BGR 2017
structurele budgetten					
Investeringslasten					
Afschrijvingen	743.000	64.000			807.000
eenmalige projectkosten bij investeringen			215.000		215.000
Licenties	645.000	115.000			760.000
structurele audits inzake licenties		25.000			25.000
onderhoud	522.000	-322.000		3.000	203.000
Rente	100.000	-25.000			75.000
Organisatiekosten					
Salarissen	1.580.000			35.000	1.615.000
Salarissen uitbreiding 7,6 FTE		556.000			556.000
toename 11,5% pgb bij 7,6 fte		64.000			64.000
reservering inhuur/nieuwe FTE	137.000	-137.000			0
marktconforme salarissen bezetting		151.000			151.000
Personeelsgerelateerde budgetten Inhuur	130.000				130.000
Personeelsgerelateerde budgetten Overig	52.000			1.000	53.000
Overige bedrijfskosten	85.000			2.000	87.000
Informatie-beveiliging		25.000			25.000
Inkoop diensten bij gemeenten					
Huur kantoorruimte	186.500				186.500
Huur- en energie serverruimten	101.000			1.000	102.000
Bijdrage ondersteunende diensten	61.000				61.000
Inkoop diensten bij derden					
Huur verbindingen	224.000			3.000	227.000
Externe dienstverleningscontracten	185.000			2.000	187.000
Onvoorzien	50.000				50.000
totaal lasten	4.801.500	516.000	215.000	47.000	5.579.500

Bijdrage deelnemers en WerkSaam

						structureel	incidenteel
Drechterland	587.400	63.100	26.300	5.700	682.500	68.800	26.300
Enkhuizen	571.600	61.400	25.600	5.600	664.200	67.000	25.600
Stede Broec	647.100	69.600	29.000	6.300	752.000	75.900	29.000
Opmeer	362.500	39.000	16.200	3.500	421.200	42.500	16.200
Medemblik	1.353.200	145.500	60.600	13.200	1.572.500	158.700	60.600
Koggenland	695.600	74.800	31.200	6.800	808.400	81.600	31.200
tussentotaal	4.217.400	453.400	188.900	41.100	4.900.800		
WerkSaam	584.000	62.800	26.200	5.700	678.700		
	4.801.400	516.200	215.100	46.800	5.579.500		

6.3 Financiële meerjarenbegroting 2018 – 2020

Uitgangspunten:

Er wordt geen indexatie op de ramingen toegepast; dit gebeurt te zijner tijd in de begrotingen;
Er wordt nog gewerkt aan een meerjaren-investeringsbegroting voor 2018-2020.

Onderdeel	2017	2018	2019	2020
Investeringslasten				
Afschrijvingen	807.000	1.001.000	1.055.000	1.055.000
eenmalige projectkosten	215.000	0	0	0
Licenties	760.000	760.000	760.000	760.000
structurele audits inzake licenties	25.000	25.000	25.000	25.000
onderhoud	203.000	203.000	203.000	203.000
Rente	75.000	75.000	75.000	75.000
Organisatiekosten				
Salarissen	1.615.000	2.322.000	2.322.000	2.322.000
Salarissen uitbreiding 7,6 FTE	556.000			
toename 11,5% pgb bij 7,6 fte	64.000			
marktconforme salarissen huidige bezetting	151.000			
Personeelsgerelateerde budgetten Inhuur	130.000	194.000	194.000	194.000
Personeelsgerelateerde budgetten Overig	53.000	53.000	53.000	53.000
Overige bedrijfskosten	87.000	87.000	87.000	87.000
Informatie-beveiliging	25.000	25.000	25.000	25.000
Inkoop diensten bij gemeenten				
Huur kantoorruimte	186.500	186.500	186.500	186.500
Huur- en energie serverruimten	102.000	102.000	102.000	102.000
Bijdrage ondersteunende diensten	61.000	61.000	61.000	61.000
Inkoop diensten bij derden				
Huur verbindingen	227.000	227.000	227.000	227.000
Externe dienstverleningscontracten	187.000	187.000	187.000	187.000
Onvoorzien	50.000	50.000	50.000	50.000
totaal lasten	5.579.500	5.558.500	5.612.500	5.612.500